

仕様書

1 事業名

令和8年度「24時間子供SOSダイヤル」業務委託事業

2 契約期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

3 委託業務時間

24時間（365日）

4 事業目的

いじめ問題やその他の子供のSOS全般に悩む子供や保護者等が、いつでも相談機関に相談できるよう、24時間対応可能な相談体制を整備する。

5 履行場所

受託者が設置する電話相談室内

6 委託内容

(1) 事業務

本業務は、文部科学省が設置する全国統一の「24時間子供SOSダイヤル」から転送される各種相談電話に対して、相談業務を委託するものである。

① 相談内容

- ・児童生徒のいじめ問題に関すること
- ・自殺企図や児童虐待など、子供の安全に関すること
- ・不登校や学校生活など子供に関する悩み全般

上記以外の相談等があった場合も、不安や悩みの解消に努め、適切に対応すること

② 相談対象者

沖縄県内に在住又は在籍する児童生徒及びその保護者並びに関係者

ただし、相談対象者以外の場合もほかの相談窓口を紹介するなど、誠意を持って対応し、相談者に不信感や不満を抱かせないようにすること

③ 相談方法

受託者の設置する電話相談室に対し、委託者から転送される電話に対応する。

その際、本仕様書に従うとともに、関係法令を遵守し誠実に対応する。

(2) 相談体制

① 業務責任者の配置

本業務の円滑な運用のため、業務責任者を1名配置すること。業務責任者は、電話相談員に対する指導を行うとともに、緊急の対応を要する相談については支援体制を確保するなど、本業務の執行管理責任を負う。

② 電話相談員の配置

常時、相談員を1名以上配置するものとし、相談電話の取り逃がしを極力なくすように努めること。

相談員のうち、公認心理師、臨床心理士、学校心理士、精神保健福祉士、社会福祉士の資格を有する者を必ず配置しなければならない。

③ 事務担当者の配置

上記①及び②とは別に、事務担当者を1名以上配置すること。

(3) 業務責任者及び電話相談員の名簿の提出

業務責任者及び電話相談員の名簿（資格情報等を含む。）を委託者に提出すること。

(4) 電話相談員への研修等

① 受託者は、電話相談員の教育、指導、訓練等を目的とした研修を定期的に実施し、資質向上に努めること。

② 委託者が、相談実績等から相談体制の維持のため特に必要と認める場合は、受託者は電話相談員に対し、必要な臨時研修を実施すること。

(5) 電話相談室の設備

電話相談室は、当該電話相談業務のための専用ブースを設置するなど、秘密保持に十分配慮した構造で、かつ電話相談員が適切に相談できるよう労働条件に配慮した設備であること。

(6) 実績報告

① 電話相談の受理状況が把握可能な月報を電子メール等の方法で、沖縄県教育庁義務教育課へ適切に報告すること。

② 上記①に関わらず、自死予告、自傷行為など緊急に対応が必要とされる相談を受けた場合には、直ちに沖縄県教育庁義務教育課に連絡すること。

③ 上記②とは判断されないが、学校や関係機関への情報提供が必要と判断される相談を受けた場合は、翌開庁日に速やかに沖縄県教育庁義務教育課へ連絡すること。

④ 受託者は、月毎の相談業務終了後、翌月15日までに委託者が指定する様式により、業務の履行状況を委託者に報告すること。

⑤ 受託者は、受託業務に関する事項について、委託者から調査又は報告を求められた場合は、速やかに応じること。

(7) 緊急時における連絡体制の整備

受託者は、緊急時における連絡体制を契約締結後直ちに委託者と協議のうえ整備すること。なお、連絡体制に変更が生じた場合も同様とする。

(8) 再委託の範囲

「主たる部分」：総合的企画、業務遂行管理、手法の決定及び技術的判断等当該業務に係る基本的又は中心的なものに位置づけられる業務

「うち、その他、簡易な業務」：コピー、ワープロ、印刷、製本、トレース、資料整理、計算処理、翻訳、消耗品購入、会場借上等

7 守秘義務

受託者は、本業務で知り得たすべての情報を第三者に漏らしてはならない。本業務を終了した後も同様とする。

8 一般条項

- (1) 受託者は、本仕様書の内容及び関係法令を遵守すること。
- (2) 受託者は、故意又は過失により、委託者又は第三者に損害を与えた場合は、その賠償責任を負わなければならない。
- (3) 委託者は、業務の履行に際しては、相談業務の公共性を鑑みて、常に相談者の立場を考慮し、信頼を確保しなければならない。
- (4) 受託者は、地方公務員法（昭和25年法律第261号）第16条（失格条項）に該当するものを業務に従事させてはならない。
- (5) 受託者は、業務責任者及び電話相談員に対し、法律に規定された事業者としてのすべての義務を負うものとする。
- (6) 本仕様書等で不明な点がある場合、又は疑義が生じた場合は、委託者と協議してこれを定めるものとする。